

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK
MMC (*Muhammadiyah Medical Center*)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Disusun Oleh:

EMMATUL AFIFAH
B 100 160 292

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANANDAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK MMC (*Muhammadiyah
Medical Center*)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

EMMATUL AFIFAH
B 100 160 292

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 02 Mei 2020

Pembimbing Utama



(Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. H. Samsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **EMMATUL AFIFAH**

NIM : **B 100 160 292**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
MMC (*Muhammadiyah Medical Center*)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 02 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



EMMATUL AFIFAH

MOTTO

“If the chance never comes, builds it!”

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah."
(Thomas Alva Edison)

"Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah."
(Abu Bakar Sibli)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. Kedua orang tua Bapak Slamet Iswandi dan Ibu Jiyah beserta kakek dan nenek yang telah memberikan kasih sayang, nasihat dan masukan, serta selalu mendoakan yang terbaik.
4. Keluarga besar yang telah memberi dukungan dan doa.
5. Pembimbing Skripsi Bapak Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D. yang telah membimbing dalam penulisan ini.
6. Sahabat serta teman-teman semuanya dari teman sd sampai kuliah yang telah memberikan semangat dan dukungan, terutama Catur Asta, Ninda RN, Mona Eka, Awalia Putri, Sarah Amalia, Petty Hana, Lisa Martini dan Adel Heryanto.
7. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di klinik MMC (Muhammadiyah Medical Center). Penelitian ini meneliti 137 responden yang pernah melakukan pengobatan di klinik MMC. Metode analisis yang digunakan yaitu uji analisis regresi linier berganda. Selain itu terdapat uji instrumen, dan uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil uji simultan, variabel kualitas pelayanan, dan lokasi secara serentak mempengaruhi variabel kepuasan pasien rawat jalan. Pada uji parsial, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan lokasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of quality of service and location to the satisfaction of an outpatient in the clinic MMC (Muhammadiyah Medical Center). The study examined 137 respondents who had been conducting treatment in the MMC clinic. The analysis method used is a test of multiple linear regression analyses. In addition there is an instrument test, and a classical assumption test. Based on simultaneous test results, service quality variables and location simultaneously affect the outpatient satisfaction variables. In the partial test, there are results that quality of service and location have a significant positive influence on satisfaction.

Keywords: service quality, location, satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmatNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK MMC (*Muhammadiyah Medical Center*)”**. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.si., Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

6. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan segala bentuk dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 02 Mei 2020

Penulis

Emmatul Afifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	14

C. Hipotesis.....	15
D. Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	18
C. Data dan Sumber Data.....	20
D. Metode Pengumpulan Data	21
E. Desain Pengambilan Sampel.....	21
F. Metode Analisis Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	30
B. Uji Statistik deskriptif	31
C. Uji Instrumen.....	32
D. Uji Asumsi Klasik	35
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
F. Pembahasan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Lokasi	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Penelitian	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	36
Tabel 4.11 Model Regresi Linear Penelitian.....	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	39
Tabel 4.13 Hasil Hipotesis (Uji t)	39
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1 : Kurva hasil uji F.....	39
Gambar 4.2 : Kurva Hasil Hipotesis 1	40
Gambar 4.3 : Kurva Hasil Hipotesis 2	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 2	Data Hasil Penelitian	52
Lampiran 3	Uji statistik deskriptif	61
Lampiran 4	Uji Validitas.....	62
Lampiran 5	Uji Reliabilitas.....	65
Lampiran 6	Uji Normalitas	66
Lampiran 7	Uji Multikolinearitas	67
Lampiran 8	Uji Heteroskedastisitas.....	68
Lampiran 9	Uji Regresi Linear Berganda	69
Lampiran 10	Uji kelayakan model (Uji F).....	70
Lampiran 11	Uji t.....	71
Lampiran 12	Uji Koefisien Determinasi.....	72